

6.5 服務品質與客戶權益

6.5.1 公平待客

國泰秉持「以客戶為中心」理念，落實公平待客文化，致力提供貼近需求的友善服務，讓服務融入客戶的日常。集團設立完善的申訴管道與專責單位，並依循「積極處理、主動關懷」原則，確保迅速聯繫客戶並提供解決方案，國泰金控旗下子公司之客戶服務管理與申訴管道詳見[國泰人壽官網](#)、[國泰世華銀行官網](#)、[國泰產險官網](#)、[國泰證券官網](#)、[國泰投信官網](#)。

2025 年客戶服務推動成果

行動面向 1Smart 科技賦能，以數位科技提升服務可近性		
子公司	國泰人壽	國泰產險
行動與成果	行動保險： 採用人臉辨識核身，簡化簽名流程，縮短契約處理時間，提升客戶體驗。試辦期間，已有近 5 千件 透過人臉完成投保，客戶接受度佳。 行動錄音流程： 導入 AI 語音讀稿與機器人輔助，減輕高齡客戶理解負擔。投保錄音一次完成率提升為 79.8%，補全率降為 17.8%。 線上與遠距服務： 提供 App 視訊辦理業務，突破時空限制；2025 年成立遠距服務小組，擴大諮詢、投保與保單服務。2025 商品諮詢進線諮詢量增加至 4,264 通，成長 46.7%。 AI Coach： 運用生成式 AI 模擬情境與角色，提供個人化回饋，協助業務強化客戶互動與銷售流程。2025 年建置 15 個場景，業務單位使用率 71%，高度認同培育價值。	1. 線上共覽（Co-browsing）： - 針對不熟悉數位操作的高齡者或有數位落差的客戶，首創『線上共覽（Co-browsing）』技術，可全面應用於國泰產險官網全險種說明服務。累積至 2025 年底總計使用 444 人次。 2. IVR 智能語音分流服務： 2025 年導入語音轉文字與文字轉語音技術，客戶只需口述需求即可精準分流至合適服務；全年服務約 109,850 人次，有效提升即時處理效率，降低錯誤轉接與客訴風險。

行動面向 2

Smart 簡捷透明，以簡化、透明讓資訊易於理解

子公司	國泰人壽	國泰世華銀行	國泰證券	國泰投信
行動與成果	1. 通知管理平台： 整合各式通知並統一版型，導入 55 項通知版面一致性，提升辨識與閱讀便利性。 2. 多元服務： 提供手語視訊（9 件）、即時文字（平均 5 次／天）與多語翻譯（7 件），協助不同族群順利完成交易。 3. 家庭保單管理： 透過 App 視覺化保險視圖整合保單與健康功能，提升保戶自助服務能力。至 2025 年用戶數突破 350 萬。 4. 多元管道： 運用短影音與官網內容，強化保險知識傳遞與需求引導。2025 年合計推出 28 部「好險我都懂」短影音，總計觀看人次約 2,907 萬；官網保險知識專區 2025 年瀏覽次數達 55.9 萬，互動人次提升至 29.4 萬。	1. 視障友善 Touch Card： 推出全台首張視障友善簽帳金融卡，以圓弧切角與立體設計提升辨識度。 2. 智能助理阿發： 提供即時且精準的服務支援，辨識聽障或身心障礙相關關鍵字時，優先提供真人文字客服，提升服務體驗。協助聽障與身心障礙客戶順暢完成服務流程。	1. 彭祖與鐵拐雙體驗： 透過模擬裝備與情境闖關，體驗高齡與失能者的日常困境，吸引將近 80 位同仁熱情參與。	1. 金融友善服務專區： 官網更新專區，強化友善服務資訊。文字放大功能頁面覆蓋率達 100%。 2. 語音朗讀服務： 在「投資情報」功能中，投資文章導入語音功能，便利長者與視障客戶取得資訊，語音朗讀功能頁面覆蓋率達 47%。 3. 閱讀舒適度： 提供字體放大選項，提升閱讀體驗。 4. eDDA／eACH 機制： 導入線上驗證與扣款流程，簡化開戶並縮短等待時間。功能上線後，線上跨行開戶數提升至 624 戶，占他行授扣申請總量的 68%，顯示線上流程大大改善客戶申辦便利性。

行動面向 3

Safe 安穩守護，以風險防護守護客戶權益

子公司	國泰人壽	國泰產險	國泰證券	國泰投信
行動說明	1. 臨櫃關懷： 透過臨櫃關懷與提問機制，攔阻詐騙、守護客戶資產。2025 年成功攔阻詐騙案件 198 件，金額逾 1.5 億元，件數、金額皆佔壽險業界 85% 以上。 2. 第三人確認機制： 導入保單指定聯絡人制度，重大交易時通知第三人，降低詐騙風險。2025 / 9 / 4 開辦至 12 / 31，申辦人數已破 2 千人，業界第一。 3. 高階經理人當責： 強化問責制度，確保管理職能明確負責。 4. 雙系統驗證： 通過 ISO 9001 與 ISO 10002 驗證，提升品質與客訴管理。	1. 阿發小學堂趣味問答： 透過主題活動宣導防詐與保險觀念，並推廣線上服務功能，提升客戶防詐意識。2025 年活動總參與人數達 439,393 人，較去年增加 16.3 萬人。 2. 防詐專區與警示： 官網設置防詐專區與跑馬燈提醒，加強大眾防詐認知。2025 瀏覽次數達 3,530 次。 3. iCARE 服務大賞： 蒐集員工創意優化服務，聚焦高齡與身障族群，推動友善與公平待客理念。活動共徵集 71 則 Slogan 及 82 則友善服務提案，並將優秀作品納入公平待客的服務改善計畫中。	1. eDM 宣導： 防詐宣導觸及約 290 萬人次。 2. 金融知識教育： 舉辦 72 場活動，觸及逾 3,300 人次。 3. 客訴品質管理： 導入 ISO 10002 客訴管理制度	1. 電話與信件警示： 透過來電語音與客服信件提醒客戶留意詐騙。2025 年語音提示進線客戶留意詐騙共 27,590 通、客服回覆信件 4,264 件。 2. 防詐宣傳： 結合內外部宣導資源，提升防詐意識。 3. 智能助理防詐： 於「阿發」導入詐騙偵測與即時提醒，提供防詐資訊與求證管道。 4. 影音宣導： 透過 YouTube 影片強化詐騙風險認知與自我保護能力。協助宣傳防詐影片資訊超過 50 部以上。 5. 申訴處理機制： 依 ISO 10002 優化流程，提升消費爭議處理效率與品質。

註：關於國泰更多推廣金融友善服務／知識請參考 [CH3.2.3 普惠金融服務與商品](#)、[3.2.4 多元金融教育](#)；更多國泰之數位金融科技產品／服務請參考 [CH3.2.2 整合數位金融服務](#)。



國泰產險
官網建立防詐專區及舉辦 iCARE 服務大賞



國泰證券
榮獲 114 年證券商反詐騙評鑑卓越獎



國泰投信
官網建立反詐專區宣導防詐要點